4553 - PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Área de Infraestructuras

Función de Políticas Tecnológicas

ÍNDICE

1 OBJETO 3

2 PRESUPUESTO 3

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 4

3.1 Adquisición de suscripciones IVANTI 4

3.2 Soporte y mantenimiento para soluciones de IVANTI 4

3.3 Soporte Standard Ivanti, por un año, incluirá como mínimo: 4

3.3.1 Tiempos de respuesta del soporte Standard de Ivanti 5

4 CONDICIONES PARTICULARES 5

4.1 Plazo 5

4.2 Forma de pago 6

4.3 Penalizaciones 6

4.4 Criterios de adjudicación 6

4.4.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B 6

4.4.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C 6

4.5 Perspectiva de género 7

4.6 Seguridad de la información 7

© Lantik

1 OBJETO

LANTIK S.A. M.P. dispone de varias soluciones del fabricante Ivanti para la gestión de los PC's.

Ivanti Endpoint Manager para labores de inventario, despliegue de software y control remoto para la resolución de incidencias.

Ivanti Patch Manager que permite la actualización de los parches del software instalado en los puestos de los usuarios.

Ivanti Virtual Cloud Svcs Appliance que permite la gestión de dispositivos móviles.

El 30 de noviembre de 2021 finaliza el soporte y mantenimiento de las soluciones Ivanti. Por ello se desea renovar por un año el soporte y mantenimiento de las mismas.

2 PRESUPUESTO

Importe máximo sin IVA 72.500 €.

Dicho importe quedará desglosado bajo estos conceptos:

- Adquisición de suscripciones por un año las siguientes soluciones de IVANTI:

Descripción	Cantidad	Duración	Importe max sin IVA	Importe total sin IVA
Suscripción Ivanti Patch Manager	6.000	1 año	28.000 €	
Suscripción Ivanti Endpoint Manager	1.500	1 año	21.000 €	

Estas suscripciones deben incluir soporte y mantenimiento Standard de Ivanti.

- Soporte y mantenimiento por un año (Soporte standard de Ivanti) requerido para las siguientes soluciones de IVANTI:

Descripción	Cantidad	Duración	Importe max sin IVA	Importe total sin IVA
Ivanti Endpoint Manager PMA	4.500	1 año	23.000 €	
Ivanti Virtual Cloud Svcs Appliance Mnt	1	1 año	500 €	

Importe total máximo sin IVA 72.500 €	A rellenar por la empresa licitadora

© Lantik

3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 Adquisición de suscripciones IVANTI

Se requiere la adquisición por un año de las siguientes suscripciones de las soluciones de IVANTI:

Descripción	Cantidad	Duracion
Suscripción Ivanti Patch Manager	6.000	1ª año
Suscripción Ivanti Endpoint Manager	1.500	1 año

Estas suscripciones deben incluir soporte y mantenimiento Standard de Ivanti.

3.2 Soporte y mantenimiento para soluciones de IVANTI

Soporte y mantenimiento (Soporte standard de Ivanti) por un año de los siguientes productos de IVANTI.

Descripción	Cantidad	Duración
Ivanti Endpoint Manager PMA	4.500	1 año
Ivanti Virtual Cloud Svcs Appliance Mnt	1	1 año

El soporte y mantenimiento se regirá bajo las condiciones recogidas en la página oficial del fabricante Ivanti: https://www.ivanti.es/company/legal/support-terms

3.3 Soporte Standard Ivanti, por un año, incluirá como mínimo:

- Actualización de versiones software de producto incluyendo además Parches y Service Packs.
- Soporte telefónico y portal web
- Apertura de incidentes 24x7 vía portal web
- Apertura de un número ilimitado de incidentes
- Acceso al soporte para un mínimo de 4 contactos técnicos

El servicio se deberá realizar telefónicamente y por portal web. Será requisito imprescindible adjuntar en la oferta los datos de acceso a todos ellos, así como las tipologías de casos asociados a cada nivel de prioridad, siendo como mínimo las incluidas por fabricante.

© Lantik

3.3.1 Tiempos de respuesta del soporte Standard de Ivanti

Nivel de criticidad	Tiempo de respuesta máximos
S1-Critico	2 horas
S2-Alto	4 horas
S3-Medio	8 horas
S4-Bajo	16 horas

- Nivel de prioridad 1-S1: incidente en el entorno de producción sin solución y con afección grave a la mayor parte del sistema que no permite operar con los productos IVANTI.
  a) Una parte importante de los productos IVANTI no funcionan y no pueden ser reiniciados.
  b) El error afecta a una de las funciones principales de la solución de IVANTI y no permite su utilización.
  c) El error provoca que productos de terceros no funcionen correctamente.

- Nivel de prioridad 2-S2:
  a) El error afecta a una de las funciones principales de la solución IVANTI afectando significativamente la operatoria, aunque es posible su utilización.

- Nivel de prioridad 3-S3:
  a) Existe una degradación no critica del rendimiento o funcionalidad de la solución IVANTI.
  b) Problemas menores intermitentes en las soluciones IVANTI.

- Nivel de prioridad 4-S4:

  Peticiones relacionadas con petición de información, dudas, incidencias con la documentación relacionadas con uno o más programas o errores con poco o ningún impacto a la operatoria normal de las soluciones de IVANTI.

4 CONDICIONES PARTICULARES

4.1 Plazo

La duración del contrato será desde el 01/12/2021 hasta el 30/11/2022

La vigencia de las suscripciones de Ivanti Endpont Manager y Patch Manager será del 01/12/2021 hasta el 30/11/2022.

4.2 Forma de pago

La facturación se realizará tras visto bueno por parte de Lantik tras las entregas.

El pago se materializará dentro de los 30 días a partir de la conformidad del servicio y de la recepción de la correspondiente factura.

4.3 Penalizaciones

Cualquier incumplimiento en los tiempos establecidos conllevará una penalización del 0,5% por cada día natural de incumplimiento sobre el importe total del contrato. En caso de que el pago por parte de Lantik S.A, estuviera realizado con anterioridad, la empresa contratada, abonará a Lantik S.A el importe de la penalización

4.4 Criterios de adjudicación

4.4.1 Criterio/s cuantificable/s automáticamente – Sobre B

Criterio Valoración económica de la oferta: hasta un máximo de 100 puntos

Hasta un máximo de **100 puntos** al importe total (sin IVA), (importe máximo 72.500 € + IVA)

$$P_i = \frac{Of_x}{Of_i} \cdot P_{max}$$

Siendo:

- P_i : Puntuación correspondiente a la empresa licitadora i
- Of_i : Oferta económica realizada por la empresa licitadora i
- Of_x: La oferta económica más barata.
- $P_{máx}$: La máxima puntuación posible para el criterio

La adjudicación se hará a aquella oferta que, sumando los puntos obtenidos en los apartados anteriores, resulte superior

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

4.4.2 Criterio/s no cuantificable/s automáticamente – Sobre C

En ningún caso se deberá incluir en este Sobre información cuantificable por fórmula

No aplica.

© Lantik

4.5 Perspectiva de género

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La empresa adjudicataria presentará en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato, en su caso, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

4.6 Seguridad de la información

A. Deber de confidencialidad

I. Prohibición expresa de acceso a datos privados o confidenciales

Para la realización de los trabajos objeto del presente contrato es posible que el personal de la empresa adjudicataria tenga acceso a locales donde se realizan tratamientos de datos de carácter personal, a soportes o recursos que los contengan o a otro tipo de documentación de carácter privado o confidencial, para la realización de trabajos que no impliquen directamente un tratamiento de este tipo de datos.

En cualquier caso, se prohíbe expresamente el acceso a este tipo de datos, salvo por necesidad de acceso de forma inexcusable para la ejecución de tareas objeto del presente contrato.

II. Deber de secreto

El personal de la empresa adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter privado o confidencial, a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la empresa adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma los este tipo de datos a terceras personas no sujetas a relación contractual con el adjudicatario, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

III. Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones de Lantik S.A. En concreto:

El personal de la empresa adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales (cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc.).

La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.

IV. Garantía de confidencialidad

La empresa adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo. Así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a protección de los datos de carácter personal. V. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

B. Gestión interna de Lantik (medidas de securización interna) previas a la prestación

Lantik establecerá los mecanismos de control y securización interna que considere en la infraestructura de Lantik, por ejemplo, asignación de usuarios temporales, rutado específico, perímetros de seguridad, etc.

C. Auditoría, monitorización y reporte periódico del rendimiento de los controles de seguridad y notificación de evolución en la resolución de incidentes de seguridad a Lantik

Lantik se reserva el derecho de auditar y monitorizar las actividades realizadas por la empresa adjudicataria durante el servicio con el objetivo de prevenir y detectar incidentes de seguridad.

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de rendimiento de los controles de seguridad establecidos así como información de los incidentes no graves ocurridos en el periodo. Los incidentes graves deberán ser notificados a la mayor brevedad.

D. Informe periódico del cumplimiento de la “Normativa de Seguridad para Proveedores”

La empresa adjudicataria del servicio deberá remitir, a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, información sobre el nivel de cumplimiento de lo establecido en la Normativa de Seguridad para Proveedores.

Esta cláusula podrá ser cumplida por la empresa adjudicataria presentando, a requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, el certificado vigente ISO27001, expedido dentro del ámbito del servicio objeto del presente contrato.

E. Evidencia de buenas prácticas de seguridad, preferiblemente mediante certificación acreditada en una norma de referencia para la gestión de la seguridad de la información, en el entorno de prestación.

A requerimiento del Dpto. de Seguridad de Lantik, la empresa adjudicataria del servicio deberá aportar evidencias de buenas prácticas de seguridad en el servicio, preferiblemente mediante certificado de la implantación y uso de un modelo de gestión de la seguridad de la información en base a una de las normas de referencia existentes para la gestión de la seguridad de la información, como la ISO 27001

© Lantik

F. Medidas de seguridad y compromisos de la empresa adjudicataria en materia de seguridad de la información de los servicios de administración electrónica

La empresa adjudicataria del servicio deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados. Con carácter general deberá prestarse especial atención a la observancia de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La empresa adjudicataria del servicio asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) establecidas en el Anexo II del ENS, en las dimensiones de seguridad que le apliquen y según el nivel de clasificación determinado en cada caso.

La empresa adjudicataria del servicio deberá realizar las acciones necesarias para concienciar regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio acerca de su papel y responsabilidad para que la seguridad del sistema y de los servicios prestados alcance los niveles exigidos.

Se formará regularmente al personal interviniente en la prestación del servicio en aquellas materias que requieran para el desempeño de sus funciones, en cuanto al servicio prestado. Para lograr el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos establecidos en el ENS, se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en su Anexo II, ya sean pertenecientes al marco organizativo, operacional o de protección.

G. Medidas de continuidad del servicio o proyecto

Para asegurar la continuidad y disponibilidad del servicio o proyecto contratado, la empresa oferente deberá plasmar en la oferta presentada los siguientes puntos:

- Niveles de disponibilidad de los elementos (personas, equipos…) ofertados para el servicio, en el caso de que no se indique niveles de servicio mínimos requeridos.

- Persona interlocutora por parte de la empresa proveedora en caso de incidentes de seguridad

- Procedimiento de notificación y aprobación de cambio en el servicio o proyecto contratado.

H. En el caso que se indique que para el servicio o proyecto contratado son necesarios niveles de servicio mínimos, bien por sus propias características o por el impacto en servicios que preste Lantik con compromisos de nivel de servicio, se deberán presentar evidencias de disponer de un Plan de Continuidad para el servicio (p.ej. Certificaciones, compromiso de la empresa proveedora…) que garantice que se cumplan esos niveles de servicio.

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Lantik S.A.M.P

Sabino Arana, 44 – 48013 Bilbao

Teléfono: 944068900

ppt.pt.lantik@bizkaia.eus

Sin./Fdo.: MARTIN BERASATEGUI MEJIAS - 2021-10-05
AZPIEGITUREN ARLOA
ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS

Sin./Fdo.: IMANOL SAUTO AVELLANAL - 2021-10-06
TEKNOLOGIA ETA EZAGUTZA UNITATEKO ZUZENDARITZA
DIRECCIÓN UNIDAD DE TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO

Bizkaia
lantik

Sabino Arana, 44
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: lantik@bizkaia.eus
http://lantik.bizkaia.eus

ER-2023/2005
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.
ER-0739/2006
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.
ER-0811/2008
La Atención al Cliente.